



السيد وزير الدولة

والسيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة

والمندوبين السامين والمندوب العام

الموضوع: تحسين ظروف استقبال وتوجيه الأشخاص في وضعية إعاقة بالمرفق العمومي.

سلام تام بوجود مولانا الإمام،

وبعد، لا يخفى عليكم أن بعض المواطنين والمواطنات في وضعية إعاقة لا زالت تصادفهم العديد من الصعوبات والحواجز في الولوج إلى المرافق العمومية والاستفادة من خدماتها والتمتع بالضمانات المخولة لكل المرتفقين والمقررة بموجب القوانين والأنظمة المعمول بها في هذا الشأن.

وعليه، واستحضارا لمقتضيات الفصل 34 من الدستور التي تلزم "السلطات العمومية بوضع وتفعيل سياسات موجهة إلى الأشخاص والفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة". والسهر على "إعادة تأهيل الأشخاص الذين يعانون من إعاقة جسدية أو حسية أو حركية أو عقلية وإدماجهم في الحياة الاجتماعية والمدنية وتيسير تمتعهم بالحقوق والحريات المعترف بها للجميع".

وتطبيقا للنصوص التشريعية والتنظيمية ذات الصلة بحقوق هذه الفئة من المواطنين والمواطنات، لا سيما مقتضيات المادة 20 من القانون الإطار رقم 97.13 المتعلق بحماية حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة والنهوض بها، التي تنص على أن "يستفيد الأشخاص في وضعية إعاقة من حق الأولوية في ولوج مكاتب وشبابيك الإدارات والمرافق التي تستقبل العموم"، وأحكام القانون رقم 10.03 المتعلق بالولوجيات والنصوص المتخذة لتطبيقه فيما يتعلق بالبنائيات المفتوحة للعموم؛

ورغبة في تحسين ظروف استقبال وتوجيه وإرشاد الأشخاص في وضعية إعاقة، وتيسير استفادتهم من خدمات المرفق العمومي بما يصون كرامتهم ويضمن حقوقهم من جهة، وينمي مشاركتهم واستقلاليتهم من جهة أخرى، فإنه تقرر اعتماد التدابير التالية:

## 1. التأهيل المادي للبنيات والمقرات المفتوحة للعموم:

يتعين على إدارات الدولة والهيئات التابعة لها جعل مرافقها سهلة الولوج بالنسبة للأشخاص في وضعية إعاقة، ومن في حكمهم من ذوي الحركة المحدودة، وذلك بتمكينهم من دخولها والخروج منها وتقريب مختلف مرافقها والاستفادة من خدماتها، وتشمل التدابير الواجب اتخاذها في هذا الشأن البنيات والمنشآت والتجهيزات القائمة عند تاريخ سريان هذا المنشور، كما يتعين التقييد بها عند قيام الإدارات المعنية باستحداثات جديدة.

## 2. تحسين الاستقبال والإرشاد والتوجيه:

إن إدارات الدولة والهيئات التابعة لها مدعوة لإحداث وتعميم نظام للتشوير ملائم لبعض المرتفقين في وضعية إعاقة بصرية أو حسية، وذلك بوضع سبورات إلكترونية بالصوت والكتابة البارزة أو الصورة، ووضع اللوحات الإرشادية بشكل ظاهر للعيان بمختلف المرافق والممرات المؤدية إليها، كما يتعين على الإدارات الحرص على استفادة الأشخاص في وضعية إعاقة من حقهم في أولوية ولوج مكاتب وشبابيك الإدارات والمرافق التي تستقبل العموم، والتعريف بذلك بكافة الوسائل الممكنة والمتاحة من ملصقات وسبورات إلكترونية ومطويات وغيرها بمختلف مكاتب الاستقبال.

## 3. تحسين شروط تقديم خدمات المرفق العمومي:

من أجل ضمان استفادة الأشخاص في وضعية إعاقة من جميع الخدمات المحدثة من أجلها المرافق العمومية، فإن الإدارات ملزمة بأخذ بعد الإعاقة بعين الاعتبار عند وضعها لشروط وكيفيات الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه الإدارات، دون مخالفة النصوص القانونية الجاري بها العمل، وذلك من خلال:

- مراجعة المساطر الإدارية وبروتوكولات الخدمات وتبسيطها بجعلها أكثر ملاءمة مع احتياجات الأشخاص في وضعية إعاقة؛
- تقريب خدمات الإدارة العمومية إلى الأشخاص الذين يستحيل أو يتعذر عليهم التنقل إلى الإدارة بسبب حدة إعاقتهم؛
- عدم مطالبة المرتفقين في وضعية إعاقة بوثيقة أو القيام بإجراء غير ما هو منصوص عليه في الضوابط التنظيمية السارية المفعول على جميع المواطنين والمواطنات؛
- توفير شباك أو مكتب موحد للخدمة، كلما كان ذلك متاحا، لفائدة الأشخاص المتنقلين على كراسي متحركة أو محدودي الحركة.

وإذ تؤكد لكم الأهمية التي توليها الحكومة لموضوع تحسين علاقة المرفق العمومي بالمرتفقين وتطوير أدائه، فإنني أهيب بكم بتخصيص عنايتكم الشخصية لهذا الموضوع، والحرص على تقييد كافة المصالح العاملة تحت إشرافكم وحث جميع المسؤولين؛ والأطر والموظفين التابعين لكم، بمن فيهم المسؤولون بالمؤسسات العمومية الخاضعة لوصايتكم، على تفعيل الإجراءات والتدابير الواردة في هذا المنشور، من خلال إصدار مذكرات مصالحة والإعلان عنها بواسطة ملصقات بالمصالح المعنية والشبابيك.

مع خالص التحيات والسلام.

رئيس الحكومة  
سعد الدين العثماني